

## FD宣言〈お客さま本意の業務運営方針〉

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、「地域に根ざし、地域の皆さんに支持される」保険代理店を目指します。そのために、すべての社員に対する継続的な教育・指導を行い、お客さま視点での業務運営の動機付けを図る枠組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

### 方針.1「お客さまへの新たな価値の提供」

お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで自らを絶えず進化させ、お客さまへの新たな価値提供を実現します。

#### 取組み

- ①契約手続きを迅速化し、お客さまに安心を届けます。
- ②IT技術を駆使し、契約事務品質の向上を図ります。

#### 確認方法・指標

- ①早期更改率（目標80%）

2022年9月末→88.1%

2023年3月末→89.8%

- ②新モデル手続き率（目標85%）

2022年9月末→85.1%

2023年3月末→86.1%

### 方針.2「お客さまの声を経営に活かす」

お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応することで、自らの経営品質の改善を実現します。

#### 取組み

- ①「お客さまの声」を経営に活かす態勢を構築・強化し、ご不満の背景や原因分析を行い、業務改善、業務品質の向上を図っていきます。

#### 確認方法・指標

- ①「お客さまの声アプリ」登録数達成率（目標100%）

2022年9月末→53.0%

2023年3月末→99%

### 方針.3「企業としての社会的責任を果たす」

社員の人的資産価値の向上を促進し、社会的課題の解決に資する取組みを行なってまいります。

#### 取組み

- ①ISO9001認証を維持します。
- ②募集人の募集品質の向上を図り、人的資産価値の向上に努めます。

#### 確認方法・指標

- ①ISO9001認証維持

2022年3月末→認証維持

2023年3月末→認証維持

②損害保険トータルプランナー認定数（目標25名）

2022年9月末→22名

2023年3月末→25名

生命保険協会認定FP、2級FP技能士、AFP・CFPの認定数（目標12名）

2022年9月末→12名

2023年3月末→15名

2023年6月1日

損害保険募集代理店・生命保険募集代理店  
サザンリンク株式会社

代表取締役 伊東 哲司

所在地：鹿児島市武岡1丁目12-8

TEL：099-283-3633